



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA



¡ S O M O S T O D O S !



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD's) Segundo trimestre 2019

¡ S O M O S T O D O S !

Introducción

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 28 de junio de 2019, con el fin de establecer los índices de desempeño de la entidad en cuanto a la gestión y efectiva respuesta, y formular las recomendaciones a la Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ello, afianzar la confianza del ciudadano en la institución.


El informe muestra la correspondencia que se recibió en la entidad durante el periodo evaluado, esto incluye los tipos de correspondencia y en detalle los derechos de petición por modalidad y por dependencia.

Esta informe se realizó tomando en cuenta la bases de datos suministrada por la plataforma BPM.Gov., sistema integrado único de correspondencia.





Canales de Atención de PQRSD


La ciudadanía del Área Metropolitana de Bucaramanga tiene a su disposición diversos canales a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.




Sitio web: Accediendo a <http://www.amb.gov.co/> en el menú PQRSD, encuentra un formulario para diligenciar y enviar en línea.



Correo electrónico: Puede enviar un email a info@amb.gov.co, con el detalle de su PQRSD y sus datos de contacto.



Telefónico: Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).



Presencial: Puede radicar oficios por escrito, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRD's, en la oficina de recepción de la entidad, en la Avda. los Samanes No. 9-280, en Bucaramanga..



Correo Postal: Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Avenida Los Samanes No. 9-280 en Bucaramanga



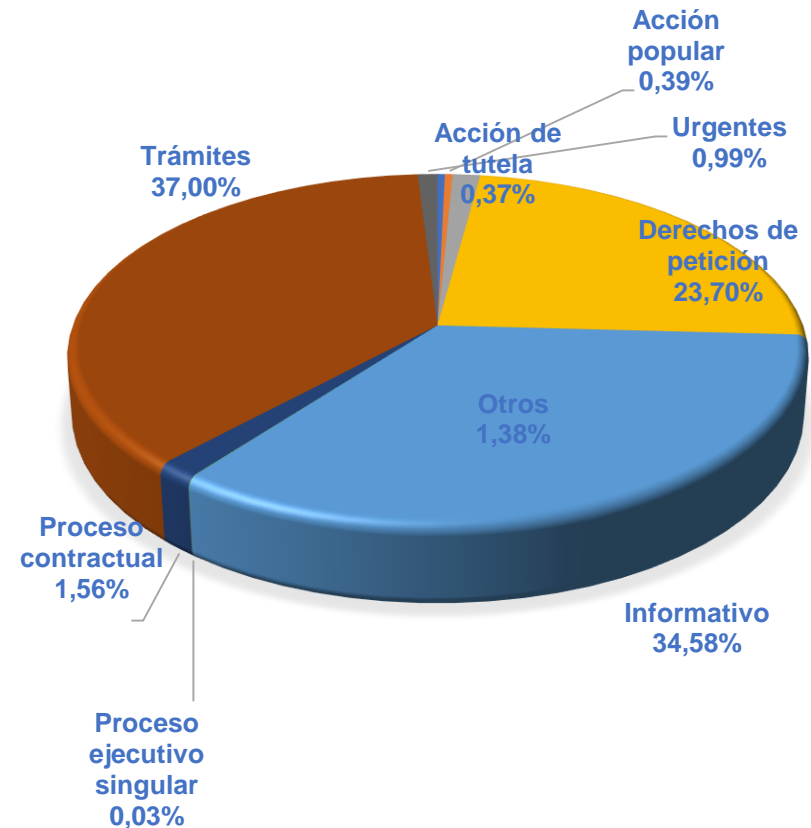
Buzón Sugerencias: Diligenciando y depositando el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones de la entidad.

Correspondencia recibida en el AMB

- Toda la correspondencia que se recibe en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos, es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, desde el cual se hace su clasificación y seguimiento.
- Durante el segundo trimestre de 2019, se recibió en total 3.835 radicados de correspondencia en la entidad. Luego de realizar la clasificación encontramos:

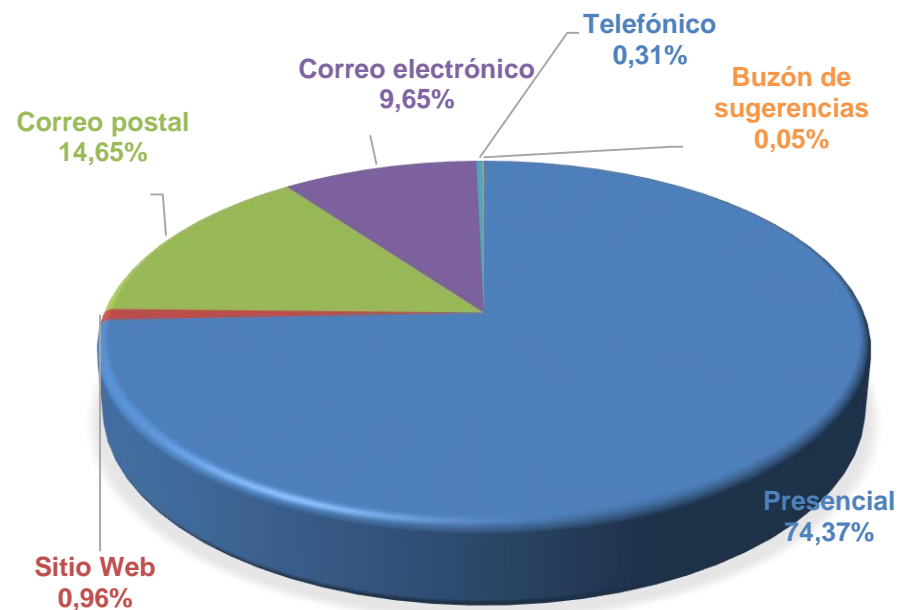
Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Acción de tutela	14	0,37 %
Acción popular	15	0,39 %
Derechos de petición	909	23,70 %
Informativos	1326	34,58 %
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	53	1,38 %
Proceso ejecutivo singular	1	0,03 %
Proceso contractual	60	1,56 %
Trámite	1419	37,00 %
Urgente	38	0,99 %

CLASIFICACIÓN CORRESPONDENCIA RECIBIDA AMB



Canales de atención

Canal de atención	# de oficios recibidos	%
Buzón de sugerencias	2	0,05 %
Correo electrónico	370	9,65 %
Correo postal	562	14,65 %
Presencial	2852	74,37 %
Sitio web	37	0,96 %
Telefónico	12	0,31 %



Derechos de Petición por modalidad

Durante el segundo trimestre de 2019 se recibieron 909 derechos de petición, el 97,03% corresponden a solicitudes de orden general que requieren algún proceso al interior de la entidad, los cuales deben ser atendidos dentro de un término máximo de 15 días hábiles. En segundo lugar en cantidad recibida tenemos las solicitudes de otras entidades públicas, solicitudes de copias o examen de documentos que reposan en la entidad, para los cuales se tiene un plazo para responder de 10 días hábiles, se recibieron 19 peticiones correspondiente a 2,09%

Por ultimo, las solicitudes sobre consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo a sus funciones, las cuales se les aplica 30 días hábiles para dar respuesta fueron 8 que corresponden al 0.88%.



Respuesta a Derechos de Petición-consolidado

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	882	775	23	84
Dp con vencimiento en 10 días	19	18	1	
Dp con vencimiento en 30 días	8	7	1	
TOTAL	909	800	25	84



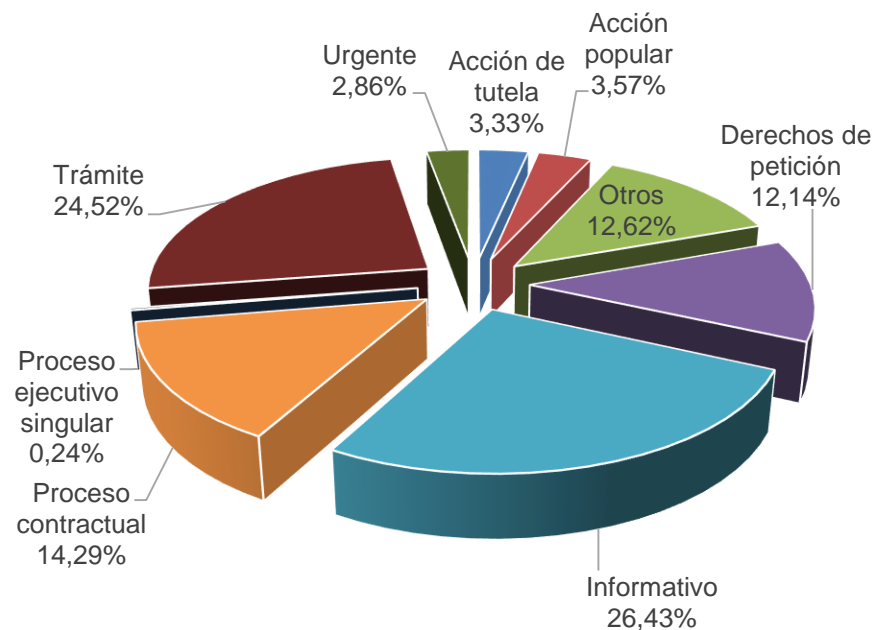
Derechos de Petición trasladados a otra entidad-consolidado

Tipo	# oficios recibidos	# oficios trasladados a otra entidad
Dp con vencimiento en 15 días	882	2
Dp con vencimiento en 10 días	19	0
Dp con vencimiento en 30 días	8	0
TOTAL	909	2



Secretaria General

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción de tutela	14
Acción popular	15
Derechos de petición	51
Informativos	111
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	53
Proceso contractual	60
Proceso ejecutivo singular	1
Trámite	103
Urgente	12



Derechos de Petición recibidos por Secretaria General

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD



Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 94% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, el 6% restante corresponde solicitudes desde otra entidad pública, solicitudes de copias o examen de documentos que reposan en la entidad, el plazo para dar respuesta es de 10 días hábiles

Tipo	# de oficios recibidos	%
DP con vencimiento en 15 días	47	94%
DP con vencimiento en 10 días	4	6%
TOTAL	51	100%

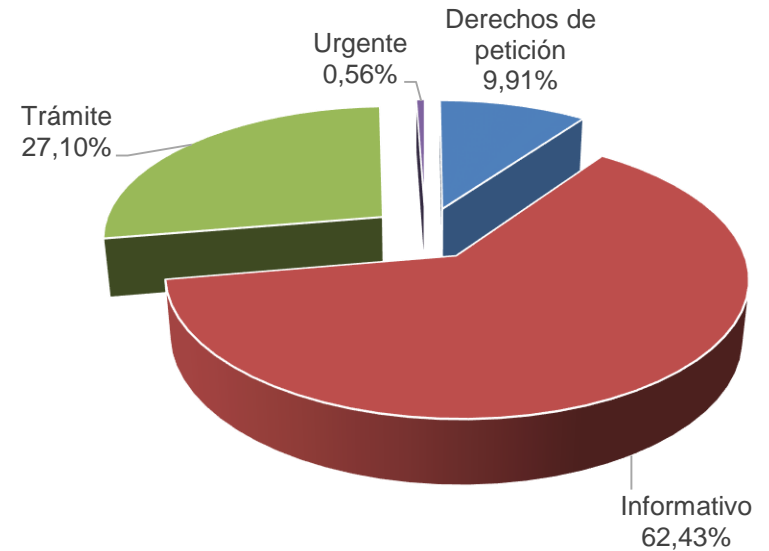
Tiempo de respuesta Derechos de Petición Secretaría General

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	47	42	2	3
Dp con vencimiento en 10 días	4	4		



Subdirección Administrativa y Financiera

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición	53
Informativo	334
Trámite	145
Urgente	3



Derechos de Petición recibidos por la Subdirección Administrativa y Financiera

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD



Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 94.44% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, el 5,56% restante corresponde solicitudes desde otra entidad pública, solicitudes de copias o examen de documentos que reposan en la entidad, el plazo para dar respuesta es de 10 días hábiles

Tipo	# de oficios recibidos	%
DP con vencimiento en 15 días	51	94,44%
DP con vencimiento en 10 días	3	5,56%
TOTAL	54	100%

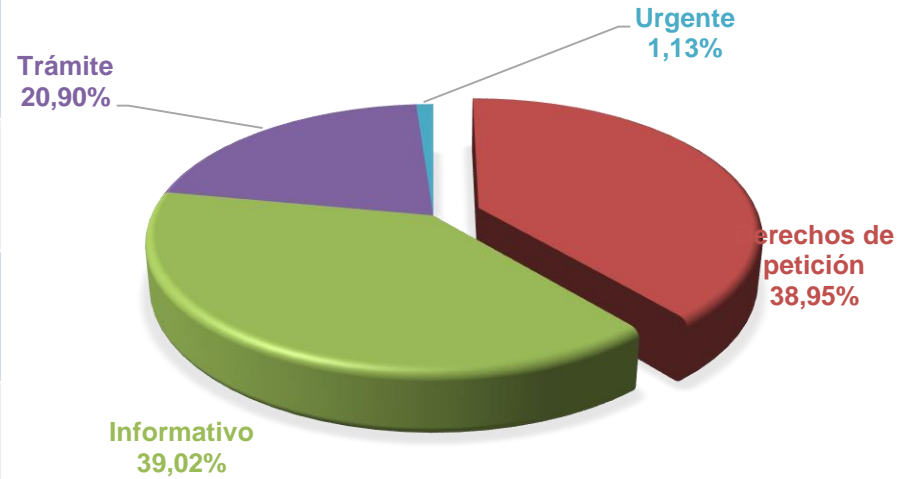
Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Administrativa y Financiera

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	51	46	1	4
Dp con vencimiento en 10 días	3	2	1	



Subdirección Ambiental

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de Petición	587
Informativo	588
Trámite	315
Urgente	17



Derechos de Petición recibidos por la Subdirección Ambiental

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD



Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 98.47% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, el 0.85% corresponde a consultas relacionadas con las materias a cargo de la subdirección, para las cuales se tiene un plazo de 30 días hábiles para responder, el 0,68% corresponde a solicitudes desde otra entidad pública o consultas relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por la dependencia.

Tipo	# de oficios recibidos	%
Dp con vencimiento en 15 días	578	98,47%
Dp con vecimiento en 10 días	5	0,68%
Dp con vencimiento en 30 días	4	0,85%
TOTAL	587	100%



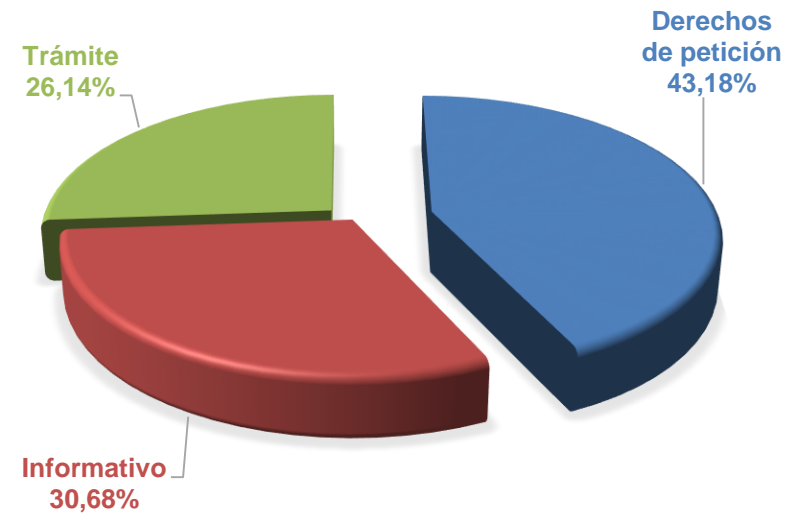
Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Ambiental

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	578	519	5	54
Dp con vencimiento en 10 días	5	5		
Dp con vencimiento en 30 días	4	3	1	



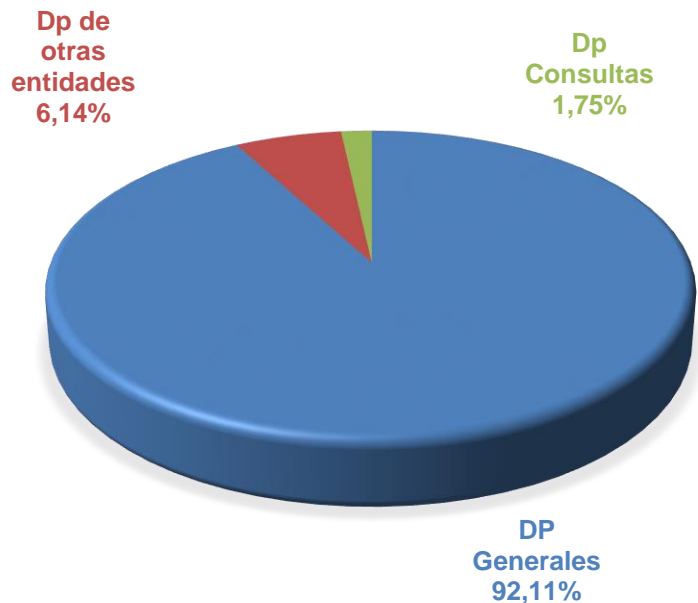
Subdirección de Planeación e Infraestructura

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de Petición	114
Informativo	81
Trámite	154



Derechos de Petición recibos por la Subdirección de Planeación e Infraestructura

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD



Al detallar los Derechos de Petición de la Subdirección encontramos que el 92,11% corresponden a derechos de orden general de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, el 6,14% correspondiente a solicitudes desde otra entidad publica, solicitudes de copias o exámenes de documentos que reposan en la subdirección, el 1,75 % restante corresponde a consultas relacionadas con la dependencia.

Tipo	# de oficios recibidos	%
Dp con vencimiento en 15 días	105	92,11%
Dp con vencimiento en 10 días	7	6,14%
Dp con vecimiento en 30 días	2	1,75%
TOTAL	114	100%

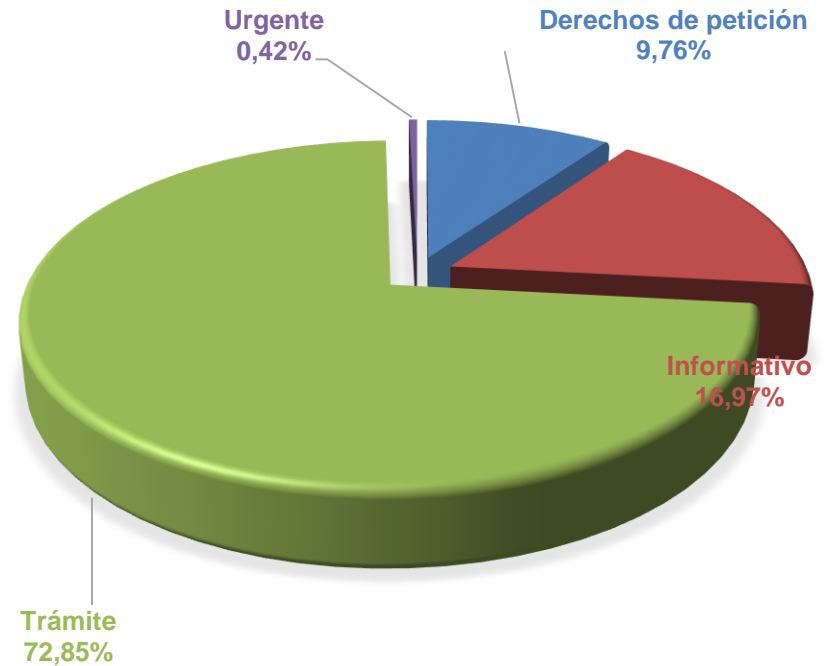
Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección de Planeación e Infraestructura

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	105	82	12	11
Dp con vencimiento en 10 días	7	7		
Dp con vencimiento en 30 días	2	2		



Subdirección de Transporte Metropolitano

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición	92
Informativo	160
Trámite	687
Urgente	4

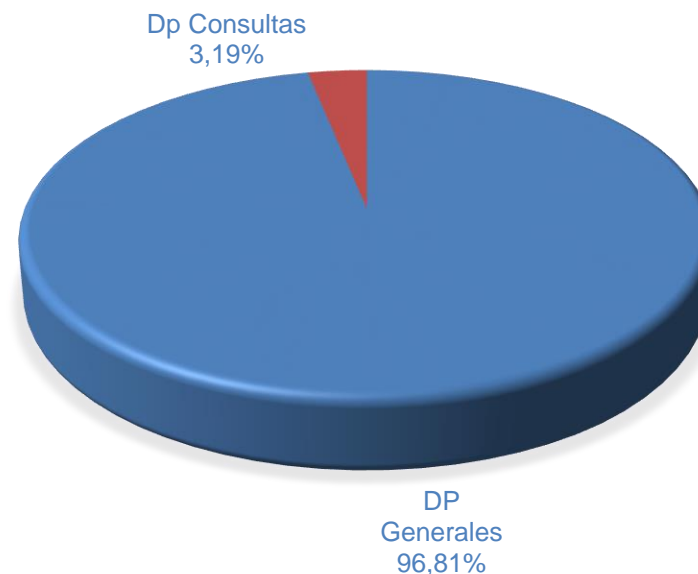


Derechos de Petición recibos por la Subdirección de Transporte Metropolitano

Al detallar los Derechos de petición, encontramos que el 96,81% corresponde a derechos de petición de orden general, el 3,19% corresponde a consultas relacionadas con la dependencia.

Tipo	# de oficios recibidos	%
Dp con vencimiento en 15 días	91	96,81%
Dp con vencimiento en 30 días	1	3,19%
TOTAL	92	100%

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD



Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección de Transporte Metropolitano

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	91	75	3	13
Dp con vencimiento en 30 días	1	1		



Gracias!

